

1. Nos conditions de vente et de paiement

SOMMAIRE

Article_R211-5	Article_R211-10
Article_R211-6	Article_R211-11
Article_R211-7	Article_R211-12
Article_R211-8	Article_R211-13
Article_R211-9	Procédures_de_paiement_et_frais_de_livraison

Conformément à l'article R.211-14 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

TRANSAZUR VOYAGES a souscrit auprès de la compagnie Generali France Assurances 5 rue de Londres 75009 PARIS un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 3 811 225 €.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-5 :

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article R211-6 :

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3) Les repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
- 14) Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. »

Article R211-7 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;
- 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
- 20) La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14o de l'article R. 211-6.

Article R211-9 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.
Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.
Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.
Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-11 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- ❖ soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- ❖ soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-12 :

Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-13 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- ❖ soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- ❖ soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14o de l'article R. 211-6.

Procédures de paiement et frais de livraison

La procédure de paiement varie selon le type de voyage (circuit, croisières, locatif, ...) et l'éloignement de la date de départ

Le détail est précisé au cas par cas au cours de la procédure de réservation de chaque voyage et dans les conditions particulières qui y sont attachées.

Votre agence TRANSAZUR VOYAGES se tient à votre disposition pour vous apporter tout éclaircissement qui vous paraîtrait nécessaire avant d'effectuer votre réservation.

Les éventuels frais de livraison propres à certains produits (billets de train par exemple s'il y a lieu) sont également précisés dans la procédure de réservation.

2. Conditions particulières de vente,

"Prestations isolées"

Les conditions particulières de vente des prestations isolées, transport aérien, transport ferroviaire, hôtels, location de voitures, ..., sont propres à chaque transporteur ou prestataire et peuvent varier selon le type de billet, de prestation ou encore selon la proximité de la date de départ. Elles sont clairement explicitées dans les procédures de réservation respectives à chaque produit.

Conditions particulières de vente, "Circuits"

Accès rapide

[Prix](#)

[Variation de prix](#)

[Paiement](#)

[Annulation](#)

[Conditions particulières d'annulations pour les voyages au Brésil](#)

[Rendez-vous sur place](#)

[Hébergements - pensions - itinéraires](#)

[Assistance - Assurances](#)

[Nos prix ne comprennent pas](#)

[Taxes](#)

[Formalités sanitaires et de police](#)

[Litiges](#)

[Organisateur](#)

Prix

Les prix en Euros publiés sont établis suivant les conditions économiques en vigueur au moment de l'élaboration des circuits. La variation de ces conditions économiques (en particulier le coût des transports lié notamment à l'augmentation du carburant, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement, le montant des taxes d'aéroport, le cours des devises, etc.) peut entraîner une révision des prix sans préavis.

Variation des prix

Nous nous réservons le droit de modifier les prix de ces voyages, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes : - Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer le prix total du voyage de plus de 3%, cette influence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises. Toutefois au cours des 30 jours qui précèdent la date du départ, le prix fixé ne pourra plus faire l'objet d'aucun changement. * Sauf spécifications contraires, les prix s'entendent par personne sur la base d'un forfait tel que défini dans chaque tableau de prix et sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées entières. * Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient en acceptant son caractère forfaitaire. Aucune contestation concernant le prix du forfait ne pourra être prise en considération ultérieurement. * Acompte dû à l'inscription : 25 % du montant global, solde 30 jours avant le départ. Pour les ventes tardives : règlement total à l'inscription. * Note importante : aucun site Internet ne peut être à l'abri d'éventuelles erreurs. Veuillez vous faire confirmer les prix à l'inscription par votre conseiller TRANSAZUR VOYAGES ; seuls les prix mentionnés sur votre facture seront contractuels.

Paiement

Les modalités de paiement varient selon l'éloignement de la date de départ par rapport à la date de réservation :

- ❖ Pour toute réservation effectuée à plus de 45 jours du départ, un acompte de 30 % est effectué en ligne en mode sécurisé. Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ directement auprès du point de vente TRANSAZUR VOYAGES par le site duquel la réservation a été effectuée.
- ❖ A moins de 45 jours du départ, l'intégralité du montant du dossier doit être payée directement auprès du point de vente TRANSAZUR VOYAGES par le site duquel la réservation a été demandée. Dans ce dernier cas, la réservation ne pourra être prise en compte qu'après encaissement de la somme
- ❖ Dans les 2 cas, la réservation fera l'objet d'une confirmation écrite de la part de l'agence, sous la forme d'un contrat de voyage, conformément aux conditions générales de vente et à la réglementation qui régit la profession des agences de voyages

Annulation

Annulation intervenant plus de 30 jours avant le départ : 80 € de frais par personne non remboursables.

Annulation entre le 30ème et le 21ème jour avant le départ : 25% du prix du forfait.

Annulation entre le 20ème et le 8ème jour avant le départ : 50% du prix du forfait.

Annulation entre le 7ème et le 2ème jour avant le départ : 75% du prix du forfait

Annulation intervenant moins de 2 jours avant le départ ou no-show : 100% du prix du forfait.

Conditions particulières d'annulations pour les voyages au Brésil :

«Lumières Tropicales Spécial Carnaval» Annulation entre le 45ème et le 31ème jour avant le départ : 650 € par personne. Annulation entre le 30ème et le 18ème jour avant le départ : 1 300 € par personne. Annulation entre le 17ème et le 8ème jour avant le départ : 1 800 € par personne

Annulation intervenant moins de 8 jours avant le départ ou no-show : 100% du prix du forfait.

«Lumières du Brésil Spécial Carnaval» Annulation entre le 45ème et le 31ème jour avant le départ : 850 € par personne. Annulation entre le 30ème et le 18ème jour avant le départ : 1 700 € par personne. Annulation entre le 17ème et le 8ème jour avant le départ : 2 500 € par personne

Annulation intervenant moins de 8 jours avant le départ ou no-show : 100% du prix du forfait.

Rendez-vous sur place

Certains voyages de cette gamme sont réalisables en rendez-vous sur place (sans transport aérien international) : majoration de 30 € de frais par personne.

Hébergements - pensions - itinéraires

Selon les disponibilités, les hôtels, auberges, gîtes, campings...mentionnés dans les descriptifs, peuvent être remplacés par des établissements de catégories similaires.

Les hébergements présentés sont classés selon les normes de leur pays.

La demi-pension comprend généralement un dîner et un petit-déjeuner mais il peut arriver, dans certains pays, qu'un dîner soit remplacé par un déjeuner, en fonction des impératifs locaux : se référer à chaque circuit détaillé.

La demi-pension ou la pension complète ne prend en compte que les prestations hôtelières.
Sont exclues les repas qui peuvent être servis à bord des avions.

Assistance - Assurances

Les prestations présentées ici, incluent l'assurance assistance rapatriement ainsi que la garantie retour prématuré avec remboursement des jours non utilisés avec l'Européenne d'Assurance.
Par contre, elles ne comprennent pas de garanties Assurance Annulation Bagages ni Responsabilité Civile.

Ces assurances vous seront présentées par le conseiller/vendeur TRANSAZUR VOYAGES de votre agence, sur votre demande.

Demandez l'établissement d'un contrat individuel d'assistance et d'assurance pour la durée totale de votre séjour.

Nos prix ne comprennent pas

Les frais de délivrance de passeports, visas, frais de vaccinations (sur demande auprès de votre conseiller TRANSAZUR VOYAGES)

- ❖ Les frais d'hébergements, de repas et de transit, lors de correspondance entre 2 vols
- ❖ Les taxes d'aéroport et les surtaxes carburant obligatoires, lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le montant du passage aérien
- ❖ Les visites, spectacles, excursions...proposés en option facultative
- ❖ Les dépenses exceptionnelles, consécutives à des événements fortuits (grèves, mauvaises conditions atmosphériques...)

Taxes

Les frais de taxes d'aéroport et de surcharges carburant peuvent être modifiés en cours de saison et ce jusqu'à 30 jours du départ : la facturation peut donc varier sans préavis.

Le montant des cartes de tourisme et des frais de visa sont donnés à titre indicatif.

Formalités sanitaires et de police

Toutes les informations sanitaires et de police (pour les ressortissants français), sont données à titre indicatif : il appartient au voyageur de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douanes et de santé pour son voyage.

Les clients de nationalité étrangère doivent se renseigner auprès du consulat.

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Litiges

Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être formulée par écrit et adressée par pli recommandé, à l'agence TRANSAZUR VOYAGES qui a vendu le forfait, dans les plus brefs délais et ce au plus tard, dans les trente jours après le retour de voyage.

Organisateur

Licence 086 95 0003 - Membre du SNAV et de l'APS

Conditions particulières de contrat de transport de croisière

Accès rapide:

- | | |
|---|--|
| 1. Loi applicable | 12. Hébergement à bord ou en hôtel |
| 2. Conclusion du contrat avec l'agence de voyages | 13. Responsabilité du transporteur |
| 3. Paiements | 14. Limites d'indemnisation |
| 4. Prix | 15. Excursions |
| 5. Modification du voyage | 16. Transports aériens |
| 6. Annulation par la clientèle | 17. Médecin de bord |
| 7. Remplacements | 18. Objets précieux |
| 8. Inexécution | 19. Obligation d'assistance |
| 9. Obligations des passagers | 20. Réclamations et dénonciations |
| 10. Pouvoirs du commandant de bord | 21. Assurance contre les frais d'annulation assistance - Frais médicaux et bagages |
| 11. Gage et retenue | 22. Juridiction compétente |

1. Loi applicable

- 1.1 Ce contrat de croisière est régi non seulement par les conditions générales présentes, mais aussi par les conditions supplémentaires éventuelles inscrites dans les dépliant, brochures et catalogues du transporteur et toute autre documentation fournie au passager par le transporteur, la société Costa Crociere S.p.A.
- 1.2 Ce contrat est régi par la loi italienne.
- 1.3 Chacune des clauses des conditions générales présentes sont à considérer comme indépendantes l'une de l'autre ; l'invalidité totale ou partielle d'une clause ou d'un paragraphe n'entraîne en aucun cas l'invalidité d'une autre clause ou paragraphe des conditions générales de contrat présentes.

2. Conclusion du contrat avec l'agence de voyages

- 2.1 La demande de réservation doit être rédigée sur le formulaire prévu à cet effet (sur support informatique éventuellement), entièrement rempli et signé par le passager et selon les conditions exposées par l'agence de voyages.
- 2.2 L'acceptation des réservations est liée à la disponibilité des places et est réalisée, avec la conclusion du contrat conséquente, uniquement au moment de la confirmation (éventuellement par voie télématique) de la part du transporteur ; elle est soumise à la condition suspensive du paiement par le passager des arrhes citées à l'article 3.1.
- 2.3 Les offres promotionnelles, ou prévoyant des conditions privilégiées par rapport aux offres publiées sur les catalogues, sont soumises à des limitations de temps et de disponibilité, suivant des critères fixés par le transporteur à sa discrétion.

- 2.4 L'agence de voyages, en possession d'une licence, conclut le contrat avec le passager et lui délivrera, conformément à la loi italienne, un exemplaire du contrat uniquement si elle a déjà reçu de la part du transporteur la confirmation citée au paragraphe précédent.
- 2.5 En cas de réservation unique effectuée pour plusieurs personnes citées dans la réservation elle-même, celui qui effectue la réservation garantit qu'il possède les pouvoirs pour le compte des autres sujets et assure le respect de toutes les obligations du contrat de la part des autres personnes indiquées dans la réservation.
- 2.6 Les réservations de la part de personnes mineures ne seront pas acceptées par l'agence de voyages. Sans préjudice des indications de l'article 2.6, les réservations pour les passagers mineurs doivent être effectuées par les personnes exerçant l'autorité parentale ou d'autres personnes majeures munies des pouvoirs nécessaires et ne seront acceptées que si le mineur est accompagné en voyage par au moins l'un de ses parents ou par une autre personne majeure qui assume toutes les responsabilités à cet égard.
- 2.7 Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les réservations de passagères ne seront pas acceptées par l'agence de voyages si à la date prévue pour le départ elles ont dépassé la 24^e semaine de grossesse.
- 2.8 Les navires du transporteur disposent d'un nombre limité de cabines équipées pour accueillir les handicapés ; les zones et équipements des navires ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées et/ou spécifiquement équipés pour les accueillir. Les réservations des personnes handicapées seront donc acceptées en tenant compte de la disponibilité et, si nécessaire, soumises à la condition de la présence d'un accompagnateur en mesure de les assister. Le transporteur n'assume aucune obligation de disposer de programmes particuliers à bord ou à terre pour les passagers handicapés ni aucune responsabilité quant à la difficulté ou à l'impossibilité pour les personnes handicapées de bénéficier des services et activités à bord.
- 2.9 Au moment de la signature du contrat, le passager devra informer l'agence de voyages toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer à bord du navire.
- 2.10 Les indications concernant la croisière qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le site web de Costa Crociere ou dans d'autres médias de communication, seront fournies par l'agence de voyages au passager, en temps utile avant le début du voyage.
- 2.11 L'agence de voyages se réserve le droit de déroger aux conditions générales pour certaines catégories particulières de contrats (comme par exemple les groupes ou les croisières 'incentive'). Des termes et les conditions indiqués spécifiquement seront valables pour ces catégories.

3. Paiements

- 3.1 Lors de la signature du contrat, des arrhes devront être versées, dans la mesure de la somme prévue dans le catalogue de référence, y compris la totalité des frais d'inscription, lorsqu'ils sont prévus, alors que le solde devra être réglé au moins 30 jours avant le départ sauf conditions plus strictes fixées par l'agence de voyages. Pour les contrats stipulés dans les trente jours précédant la date du départ, le montant total devra être versé au moment de la stipulation du contrat, en un règlement unique.
- 3.2 Le non-paiement du solde des paiements aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution expresse du contrat, de nature à déterminer la résiliation de droit, sauf indemnisation des préjudices ultérieurs subis par le transporteur sans préjudice de l'indemnisation qui pourrait être due à l'agence de voyages.
- 3.3 Le billet qui constitue le titre permettant d'accéder au navire sera délivré au passager après le paiement de la totalité du prix à l'agence de voyages.
- 3.4 Les paiements effectués à l'agence de voyages sont considérés comme étant réalisés uniquement si les sommes sont parvenues effectivement au transporteur.

4. Prix

- 4.1 Les prix comprennent tout ce qui est expressément indiqué dans le catalogue et dans le module contractuel souscrit par le passager. Tout le reste est exclu.
- 4.2 Le catalogue fournit un prix minimum appelé "Tarif Prima" et un prix maximum dénommé "Prix Brochure". Pour chaque croisière une quantité limitée de cabines sera en vente au prix minimum ; une fois cette disponibilité épuisée, les autres cabines pourront être mises en vente à des prix supérieurs au prix minimum, qui seront communiqués au moment de la réception de la demande de réservation, mais qui ne dépasseront pas (sauf augmentations du fait des conditions indiquées au paragraphe 3 ci-après) le prix maximum indiqué dans le catalogue sous la dénomination " Prix Brochure ".
- 4.3 Les prix indiqués dans le catalogue pourront être modifiés jusqu'à 20 jours avant la date fixée pour le départ si des augmentations se produisent après la date de publication du programme, (i) dans les coûts du transport aérien, (ii) dans le prix du carburant pour la propulsion du navire, (iii) dans les droits et impôts sur des services prévus, comme par exemple les taxes d'embarquement, de débarquement ou d'atterrissage dans les ports ou aéroports. La variation du prix du voyage sera, pour l'hypothèse (i) égale à la totalité de l'augmentation du coût du transport tel qu'il est offert à l'agence de voyages par le vecteur aérien, dans l'hypothèse (ii) égale à 0,33% du prix de la croisière pour chaque dollar d'augmentation du prix du pétrole au baril (Nymex), dans l'hypothèse (iii) égale à la totalité de l'augmentation des droits et impôts.
- 4.4 Les prix indiqués sont valables par personne. Toutefois, si à la suite d'une renonciation ou annulation de la part des autres occupants, le passager est le seul occupant de la cabine, il devra verser le supplément pour cabine simple.

5. Modifications du voyage

- 5.1 Si le transporteur se trouvait contraint avant le départ de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, notamment le prix, il le communiquera en temps utile à l'agence de voyages pour information du passager. Une modification du prix de plus de 10% est considérée comme significative, ainsi que toute variation sur des éléments pouvant être considérés comme essentiels pour bénéficier de la croisière considérée dans son ensemble. En revanche, certaines modifications ne sont pas considérées comme des variations significatives aux termes de cet article et de l'article 5.3 ci-après, et notamment (i) la modification des vecteurs, horaires et

itinéraires des vols à condition que les dates de départ et d'arrivée ne changent pas et que l'embarquement et le débarquement du navire soient possibles aux dates et aux horaires prévus pour la croisière, (ii) le remplacement du navire conformément à l'article 5.4, (iii) la modification de l'itinéraire de la croisière conformément à l'article 5.5, (iv) l'attribution d'une autre cabine conformément à l'article 12, (v) le changement de l'hébergement hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un hôtel appartenant à la même catégorie, (vi) les changements dans la programmation des spectacles et autres formes de loisirs à bord du navire.

- 5.2 Le passager qui reçoit une communication de variation d'un élément essentiel ou de modification du prix dans une mesure supérieure à 10% possède la faculté de résilier le contrat, sans rien verser, ou bien d'accepter la modification, qui fera alors partie du contrat avec la précision exacte des variations et des conséquences qu'elles ont sur le prix. Le passager devra communiquer sa décision par écrit au transporteur (par l'intermédiaire de l'agence de voyage) dans les deux jours ouvrés après avoir pris connaissance de la modification, faute de quoi celle-ci est considérée comme étant acceptée.
- 5.3 Après le départ, si le transporteur, ne pouvait pas (pour des raisons indépendantes du passager) fournir une partie essentielle des services indiqués dans le contrat, il organisera des solutions alternatives, dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix pour le passager. Si les prestations fournies sont d'une valeur sensiblement inférieure aux prestations prévues, il remboursera le passager par l'agence dans les limites de cette moindre valeur. Si aucune autre solution n'était possible, ou bien si la solution proposée par le transporteur était refusée par le passager pour des raisons sérieuses, justifiées et prouvées, le transporteur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent au moyen originel prévu pour le retour au lieu de départ ou éventuellement à un autre lieu décidé conjointement, uniquement si cette solution s'avère objectivement indispensable. Le transporteur remboursera au passager la valeur des prestations non utilisées après déduction des frais néanmoins réglés par le transporteur.
- 5.4 Le passager reconnaît au transporteur la faculté de remplacer le navire prévu par un autre possédant des caractéristiques analogues, si cela était nécessaire pour des raisons techniques, opérationnelles ou pour un autre motif raisonnable. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage" conformément à la clause présente.
- 5.5 L'organisateur, et, pour son compte, le Commandant du navire, possède en outre la faculté de modifier l'itinéraire de la croisière pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité du navire ou de la navigation. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage" conformément à la clause présente.

6. Annulation par la clientèle

- 6.1 Le passager peut renoncer au contrat, sans rien verser, seulement dans le cas où le transporteur lui communique (par l'intermédiaire de l'agence) la modification significative d'un élément essentiel, conformément à l'article 5.1 ci-dessus. Dans ce cas, s'il décide de renoncer, il a droit soit à bénéficier d'une autre croisière, soit à être remboursé de la somme qu'il avait déjà versée au moment de la résiliation. La croisière dont le passager déciderait de bénéficier devra avoir une valeur équivalente ou supérieure (mais sans supplément de prix) à celui qui était prévu à l'origine.

Si le transporteur n'est pas en mesure de proposer une croisière d'une valeur équivalente ou supérieure, le passager a le droit d'être remboursé de la différence.

- 6.2 En cas d'annulation de la croisière par le passager pour des raisons différentes de celles citées dans le paragraphe précédent cet article, les pénalités suivantes seront appliquées :
- ❖ une somme de 30 euros par passager pour la gestion administrative du dossier en cas d'annulation ayant eu lieu plus de 60 jours avant la date du départ
 - ❖ 10% du prix du paquet si l'annulation a lieu moins de 60 jours avant la date du départ
 - ❖ 25% du prix du paquet si l'annulation a lieu moins de 45 jours avant la date du départ
 - ❖ 50% du prix du paquet si l'annulation a lieu moins de 15 jours avant la date du départ
 - ❖ 75% du prix du paquet si l'annulation a lieu moins de 10 jours avant la date du départ.

Le passager qui annule dans les cinq jours précédant le départ ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou bien abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans sa totalité.

- 6.3 En cas d'annulation avec fonctionnement d'une couverture d'assurance, la communication au transporteur devra être faite en même temps que la communication à l'assureur. La différence éventuelle entre les sommes dues par le passager conformément à l'article 6.2 ci-dessus et les montants versés par la compagnie d'assurances restent à la charge du passager.

7. Remplacements

- 7.1 Le passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer par une autre personne à condition que :

- a) le transporteur en soit informé par écrit au moins 4 jours ouvrés avant la date fixée pour le départ, et qu'il reçoive en même temps la communication des données du cessionnaire ;
- b) il n'y ait pas de raisons tenant au passeport, aux visas, aux certificats sanitaires, à l'hébergement en hôtel, aux services de transport ou autres de nature à empêcher une autre personne que le passager qui renonce à bénéficier du voyage
- c) le passager remplaçant verse au transporteur la somme éventuellement prévue dans le catalogue pour les frais engagés pour procéder au remplacement (cf 7.2).

- 7.2 Dans ce cas, le passager devra verser une somme de 50 euros. En outre, il sera responsable solidairement avec le cessionnaire pour le paiement du solde ainsi que de la somme indiquée à la lettre c) de l'article 7.1 ci-dessus.

- 7.3 Le billet de transport ne peut être transféré qu'en cas de remplacement dans le contrat, conformément aux paragraphes précédents.

- 7.4 Si le remplacement du passager n'était pas accepté, bien qu'il ait été formulé dans les termes de l'article 7.1, par le fournisseur de certains services compris dans le forfait, le transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard, à l'exception de l'obligation de communiquer cette non-acceptation au passager en temps utile.

- 7.5 Si le remplacement est dû à des raisons autres que l'impossibilité objective pour le passager de bénéficier du voyage, ou bien s'il est communiqué au transporteur après le terme de l'article 7.1, il

sera considéré comme équivalent à la résiliation du passager et comme une nouvelle réservation de la part du remplaçant. Le passager qui résilie sera donc tenu de payer les sommes prévues à l'article 6.2 et le passager successeur de payer le total du montant dû.

8. Inexécution

- 8.1 Au cas où, avant le départ le transporteur, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un motif propre au passager, communique l'annulation de la croisière qui fait l'objet du contrat, le transporteur proposera au passager, dans la mesure du possible, une croisière de substitution. Le passager aura le droit, à son choix, de bénéficier de cette croisière de substitution ou bien d'être remboursé avec les modalités prévues dans les paragraphes ci-après. La croisière de substitution proposée par le transporteur devra être d'une valeur équivalente à la croisière annulée ; si le transporteur n'était pas en mesure de proposer une croisière de substitution d'une valeur équivalente, le passager aura droit au remboursement de la différence.
- 8.2. Le transporteur qui annule la croisière, rendra au passager à travers l'agence de voyages de la somme effectivement payée par le passager et matériellement encaissée par le transporteur, sauf pour les cas de force majeure, de cas fortuit ou si le nombre minimum de participants n'a pas été atteint et pour le cas d'acceptation par le passager de la croisière de substitution proposée par le transporteur. La somme qui fait l'objet de la restitution ne sera en aucun cas supérieure au double des montants dont le passager serait débiteur à la même date conformément aux dispositions de l'article 6.2.
- 8.3. Dans les cas cités plus haut de force majeure, de cas fortuit, de nombre minimum de participants non atteint, le passager aura droit uniquement au remboursement des sommes effectivement versées. En cas d'acceptation par le passager de la croisière de substitution, aucun remboursement n'aura lieu.

9. Obligations des passagers

- 9.1. Le passager devra être muni de son passeport personnel ou d'un autre document valable, en fonction de sa nationalité, pour tous les pays touchés par l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires. Les informations données à cet égard dans les catalogues concernent (sauf indication différente) les passagers ayant la nationalité de l'Etat où le catalogue est publié. Elles n'ont qu'une valeur indicative et les passagers doivent se renseigner auprès des ambassades et consulats appropriés.
- 9.2. Le passager devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres passagers et respecter les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage, tel que vendu par l'agence de voyages.
- 9.3 Il est interdit au passager d'apporter à bord du navire des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses sans autorisation écrite du transporteur.

- 9.4. Le passager répondra de tous les dommages subis par le transporteur à cause du non-respect des obligations indiquées ci-dessus. Le passager répondra notamment de tous les dommages provoqués au navire, à son ameublement et à ses équipements, des dommages causés à d'autres passagers et à des tiers, ainsi que de toutes les amendes et dépenses que le transporteur ou l'agence de voyages devrait régler aux autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres dans tous les pays touchés par la croisière.
- 9.5. Le passager est tenu de fournir au transporteur tous les documents, informations et éléments en sa possession qui sont utiles pour l'exercice du droit de subrogation de ce dernier (conformément au dernier paragraphe de l'article 12 des conditions générales présentes) vis-à-vis des tiers responsables de dommages éventuels dont il aurait à souffrir. Il est en outre responsable envers le transporteur du préjudice causé au droit de subrogation.
- 9.6. Le passager est tenu de fournir au transporteur toutes les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de remplir ses propres obligations en matière de sécurité.

10. Pouvoirs du commandant de bord

- 10.1. Le Commandant du navire possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer et d'assister d'autres navires en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire du navire) de transférer le passager et son bagage sur un autre navire pour la poursuite du voyage.
- 10.2 Le passager est soumis au pouvoir disciplinaire du commandant de bord du navire pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et de la navigation. Si, selon le jugement du Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité, la santé ou l'intégrité du navire, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant aura la faculté suivant les cas de :
- a) refuser l'embarquement de ce passager,
 - b) débarquer le passager dans un port intermédiaire,
 - c) ne pas permettre au passager de descendre à terre dans un port intermédiaire,
 - d) ne pas permettre au passager d'accéder à certaines zones du navire ou de participer à certaines activités. Des mesures analogues pourront être prises de manière autonome, dans le cadre du pouvoir leur revenant de par la loi ou par le contrat, par les vecteurs aériens ou par d'autres fournisseurs de services ; le transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard.
- 10.3 Le transporteur et le Commandant de bord auront la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les Gouvernements et Autorités de tous les Etats ou par des personnes qui agissent ou déclarent agir pour le compte ou avec le consentement de ces Gouvernements ou Autorités ou de tout autre personne qui, en fonction des conditions de la couverture d'assurance des risques de guerre du navire, a le droit de donner ces ordres ou directives. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant de bord, pour l'exécution ou en conséquence de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers et de leurs bagages conformément à ces ordres ou directives, dégage le

transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

11. Gage et retenue

Le transporteur possède un droit de retenue et de gage sur les bagages ou sur les autres possessions du passager pour le crédit au paiement du prix et pour tous les autres crédits dérivant du présent contrat vis-à-vis du passager. En conséquence, si le passager ne paie pas ce qu'il doit à quelque titre que ce soit, le transporteur possède la faculté de faire vendre en tout ou partie les bagages et les autres possessions du passager, y compris s'il le faut par le moyen de médiateurs publics, sans nécessité d'autorisation judiciaire, jusqu'à concurrence de la somme due.

12. Hébergement à bord ou en hôtel

- 12.1 Le transporteur possède la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie.
- 12.2 S'il est prévu dans le cadre du voyage, l'hébergement hôtelier, en l'absence de classements officiels reconnus par les Autorités Publiques compétentes des pays y compris membres de la UE auquel le service se réfère, est établi par le transporteur en fonction de ses propres critères d'évaluation des standards de qualité.

13. Responsabilité du transporteur

- 13.1 Sans préjudice de la responsabilité de l'agence de voyages, le transporteur répond des préjudices subis par le passager du fait de l'inexécution fautive totale ou partielle des prestations de transport dues par contrat. Le transporteur sera dégagé de toute responsabilité lorsque le préjudice dérive d'un fait du passager (y compris des initiatives que celui-ci aurait prises de manière autonome au cours de l'exécution des services touristiques) ou de celui d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par le contrat, d'un cas fortuit, d'une raison de force majeure ou bien de circonstances que le transporteur ne pouvait pas raisonnablement prévoir ou résoudre, en agissant avec toute la diligence professionnelle requise.
- 13.2 Toutes les exemptions ou limites de responsabilité, défenses et exceptions que le transporteur eut invoquer en vertu du présent contrat sont étendues à toutes les personnes qui sont ou sont considérées ses employés ou préposés ou auxiliaires ou agents ou sous-contractants ou collaborateurs à quelque titre que ce soit, ainsi qu'aux assureurs du transporteur.
- 13.3 Le transporteur n'est pas responsable vis-à-vis du passager de l'inexécution par l'agence de voyage de ses obligations ou des autres intermédiaires qui sont intervenus dans la stipulation du contrat.
- 13.4 Le transporteur qui a indemnisé le passager est subrogé dans les droits et actions de ce dernier, vis-à-vis de tiers responsables.

14. Limites d'indemnisation

- 14.1 L'indemnisation due par le transporteur ne sera en aucun cas supérieure aux indemnités et aux limites des indemnités prévues par les normes nationales ou internationales en vigueur et concernant la prestation dont la non-exécution a déterminé le préjudice. Si aucune norme

spécifique n'est applicable à ladite prestation ou si ces normes ne prévoient pas de limites des indemnités, on appliquera les limitations prévues par l'article 13.2 de la Convention de Bruxelles du 23.4.1970 (CCV).

14.2 Si le transporteur est également l'armateur et/ou le propriétaire et/ou l'affréteur et/ou le loueur du navire utilisé pour la croisière, ce sont les normes en matière de limitation de la dette disposées par les articles 275 et suivants du Code de Navigation ou, lorsqu'elles sont applicables, celles de la Convention de Bruxelles du 10.10.1957 ou de la Convention de Londres du 19.11.1976 et ses amendements successifs qui s'appliquent en tous cas.

15. Excursions

15.1 Les excursions sont présentées dans le catalogue mais elles ne sont pas comprises dans le voyage au sens de ce contrat. Elles sont régies par les conditions générales de contrat de l'opérateur local qui fournit les services correspondants et par les lois nationales en vigueur.

15.2 Les prix et les itinéraires des excursions publiés dans le catalogue sont fournis à titre indicatif et peuvent subir des variations. Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être modifiés du fait de circonstances externes (comme par exemple les conditions atmosphériques, les grèves, les retards des transports etc.) ou bien à cause d'exigences opérationnelles des fournisseurs de service.

15.3 En cas d'annulation d'une excursion pour des raisons techniques ou de force majeure ou parce que le nombre minimum de participants n'a pas été atteint, le transporteur remboursera les passagers dans la mesure où l'opérateur local effectue lui-même un remboursement.

15.4 Sauf avis contraire, les excursions sont effectuées avec des moyens qui ne sont pas équipés spécifiquement pour les handicapés.

15.5. En fonction des caractéristiques de certains types d'excursions, des conditions, critères ou normes particuliers pourront être appliqués.

16. Transports aériens

16.1 Avec l'émission par le transporteur aérien du billet d'avion ou d'un autre titre de transport aérien au nom du passager et l'acceptation de ce document de la part du passager, un contrat de transport aérien est stipulé entre le passager et le transporteur aérien qui a émis le document.

16.2 Costa Crociere n'assume donc aucune qualification ou rôle de transporteur, contractuel ou de fait, par rapport à tout transport aérien, ces politiques étant assumées exclusivement par le transporteur aérien indiqué (et/ou par ses délégués) avec tous les risques et responsabilités qui y sont liés, et qui ne pourront donc d'aucune façon être imputées à Costa Crociere, même pas de manière indirecte ou intermédiaire. Les droits du passager en fonction du contrat de transport aérien et de la norme applicable, y compris notamment le droit au remboursement du préjudice en cas de décès ou de préjudice à la personne, devront donc être présentés par le passager vis-à-vis du transporteur aérien. Les obligations du Règlement CE n. 785/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien.

16.3 Le titre de transport aérien, légalement valable, s'il n'est pas joint à la documentation que l'agence de voyages fournit au passager, devra être demandé par le passager directement au transporteur

aérien, qui en garantit l'existence, le garde pour des raisons purement logistiques, la conformité aux normes applicables, la remise immédiate et sans conditions à ses soins et frais directement au passager. Le transporteur aérien a assuré Costa Crociere du respect de ses obligations.

16.4 Les obligations prévues par le règlement CE n. 261/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien opérationnel tel que le définit ce règlement, et aucune responsabilité n'est assumée à cet égard par Costa Crociere, ni en sa qualité de transporteur ni d'autre façon. Les passagers devront donc faire valoir toute réclamation éventuelle dérivant du susdit règlement CE 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel. Dans l'exercice des droits dérivant du règlement CE n.261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel, les passagers devront dans toute la mesure du possible respecter le critère de sauvegarde de la possibilité d'exécution du voyage dans son ensemble et ne pas compromettre les droits et les facultés du transporteur en fonction du contrat présent et des normes qui y sont applicables.

16.5 Dans la documentation fournie aux passagers, Costa Crociere inclura un programme des vols, uniquement dans le but d'informer le passager des données concernant les vols. Le fait d'inclure dans la documentation fournie par Costa Crociere aux passagers ce programme et/ou des avertissements ou des informations concernant le transport aérien et le régime légal et contractuel applicable a donc une valeur purement informative.

16.6 Le fait que du matériel papier, des marques, logos ou autres éléments rapportables à Costa Crociere figurent dans la documentation dont il est question à l'article 16.5 ci-dessus est motivé uniquement par des exigences typographiques et ne peut être considéré comme une modification et/ou un démenti, même pas tacite et/ou partiel, des autres dispositions de cet article.

16.7 Pour tout changement de nom effectué sur des vols (charter ou de ligne) un montant de 20 euros sera requis si la communication parvient jusqu'à 32 jours avant la date du départ. Pour toute communication de changement de nom effectué dans les 31 jours avant le départ, les pénalités suivantes seront appliquées, calculées sur le montant du prix du vol :

- ❖ 25% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 32 jours avant le départ
- ❖ 50% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 15 jours avant la date du départ
- ❖ 75% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 10 jours avant la date du départ
- ❖ 100% du prix si le changement de nom est effectué dans les 5 jours précédant la date du départ.

17. Médecin de bord

17.1 Le médecin de bord assiste les passagers en qualité de profession libérale et non pas en tant qu'employé du transporteur. Les passagers recourent donc à ses services volontairement et les honoraires du médecin sont à la charge du passager.

17.2 Les estimations du médecin de bord quant à la possibilité d'embarquer le passager et/ou de lui laisser poursuivre la croisière sont contraignantes et finales.

18. Objets précieux

Le transporteur met à disposition des passagers un service de coffre-fort sur le navire ; le transporteur décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans le coffre-fort.

19. Obligation d'assistance

L'obligation d'assistance du transporteur vis-à-vis du passager est limitée à l'exécution diligente des prestations comprises dans le contrat et des obligations que la loi lui impose.

20. Réclamations et dénonciations

Sous peine de déchéance, le passager doit déclarer par écrit, sous forme de réclamation à l'agence de voyages les inexécutions éventuelles, dans l'organisation ou la réalisation de la croisière, au moment même où elles se produisent ou, si elles ne sont pas immédiatement reconnaissables, dans les 10 jours suivant le retour prévu dans la localité de départ. L'agence de voyages examinera promptement et en bonne foi les réclamations présentées et s'emploiera dans la mesure du possible pour une résolution à l'amiable rapide et équitable.

21. Assurance contre les frais d'annulation - Assistance frais médicaux et bagages

21.1 Au moment de la souscription de la demande de réservation, le passager pourra bénéficier de la police d'assurance qui lui est soumise en même temps que la demande, en versant la somme correspondante.

Dans le cas inverse, le passager devra communiquer à l'agence de voyages la stipulation de sa part d'une autre police, ayant le même objet, les mêmes conditions et les mêmes plafonds.

21.2 Le rapport d'assurance est établi directement entre le passager et la compagnie d'assurances et toutes les obligations et devoirs découlant de la police d'assurance sont donc exclusivement à la charge du passager.

22. Juridiction compétente

Toute controverse dérivant du présent contrat sera portée exclusivement devant le Tribunal de Gènes. Communication obligatoire conformément à l'article 16 de la loi 269/98: " La loi punit par une peine de réclusion les délits inhérents à la prostitution et à la pornographie des mineurs, même s'ils ont été commis à l'étranger ". Confidentialité des données personnelles " Nous désirons fournir à nos clients certaines informations quant à la récolte et à l'utilisation des données personnelles demandées au moment de la réservation. La récolte des données personnelles est effectuée par l'agence de voyages auprès duquel les clients font leur réservation.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'agence de voyages est tenue de fournir le module d'information (art. 13) et, lorsque c'est prévu, d'obtenir l'autorisation (art.23) du client. Costa Crociere, reçoit de la part de l'agence de voyages les données d'identification du client, nécessaires pour accomplir les obligations de transport dérivant du contrat et les obligations légales éventuelles ainsi que les dispositions en matière d'expatriation. Cette communication ne requiert pas l'autorisation du client dans la mesure où elle est nécessaire pour exécuter les prestations contractuelles demandées par le client. Si cela est nécessaire pour remplir les obligations dérivant du contrat ou pour accomplir une obligation légale, les données du client pourront être communiquées à des personnes, sociétés, associations ou cabinets professionnels qui prêtent service et assistance à Costa Crociere, situées également à l'étranger, ainsi qu'à des sociétés affiliées, des sociétés appartenant au même Groupe que Costa Crociere y compris situées à l'étranger. La récolte des données personnelles et le traitement correspondant se feront aussi bien avec des instruments électroniques que sur support papier, mais toujours dans le respect des dispositions du Décret législatif 196/2003 et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, y compris sous l'aspect des mesures de sécurité. Le client pourra exercer les droits cités à l'article 7 du décret législatif 196/2003 en s'adressant à l'agence de voyages et à Costa Crociere Direction Marketing Italie, Via XII Ottobre,2 16121 Genova.



ORGANISATION TECHNIQUE

COSTA CROCIERE SPA - Via XII Ottobre, 2 16121 Genova – Italie

Représentation commerciale France

COSTA CROCIERE SPA

2,Rue Joseph Monier - Bat.C

92859 Rueil Malmaison Cedex – France

R.C.S Nanterre B 484 982 889

LI. 092 060004

Assurance responsabilité civile professionnelle

Polices d'assurance n°239443166 GENERALI (Assicurazioni Generali SpA) Via Marochessa, 14 –

1021 Mogliano Veneto TREVISO – Italie

Garantie financière: BNP PARIBAS 16,boulevard des Italiens - 75009 Paris

Conditions particulières de vente, "Locatif"

SOMMAIRE

Préambule

Conditions_particulieres

Description

Prix

Annulation

Accueil

Dépôt_de_garantie_et_caution

Effets_personnels

Courrier

Perturbations_locales

Apres-vente

garanties_falcutatives_gratuites

Préambule

Le présent document a vocation d'informer les clients de TRAVELAND RESORTS MDV LAGRANGE, préalablement à la signature de leur contrat, du contenu des prestations proposées relatives au séjour (et le cas échéant, le transport), du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du contrat (ainsi que, dans certains cas, des conditions de franchissement des frontières).

Nous nous réservons toutefois expressément la possibilité d'apporter des modifications aux informations relatives aux prix et au contenu des forfaits et des séjours proposés, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des résidences et hôtels proposés, selon les modalités définies dans les conditions générales et particulières de ventes ci-après et ce, sans que ces éventuelles modifications engagent notre société.

Dans la mesure du possible, nous nous engageons à communiquer aux intéressés, dans les meilleurs délais, les modifications éventuelles que nous pourrions être amenés à apporter à ces informations avant la conclusion de leur contrat.

Des changements peuvent intervenir dans la parité des monnaies et nous nous réservons la possibilité d'augmenter nos tarifs conformément aux dispositions légales en vigueur dans le pays de la centrale " LAGRANGE " à laquelle vous êtes rattaché pour effectuer votre réservation, application des règles sur les conflits des lois.

Ces dispositions s'appliqueraient également, concernant le transport, en cas d'augmentation de prix des compagnies présentes dans les produits référencés chez TRAVELAND RESORTS MDV/LAGRANGE.

Nous ne pouvons prendre en compte que des demandes de réservation fermes et irrévocables dans la limite des places disponibles.

Le système informatique auquel vous êtes connectés accepte les demandes de pré-réservation, et gère les disponibilités au moment de la consultation.

Votre demande de pré-réservation sera traitée dans la journée ouvrable suivant sa réception. Nous vous aviserons par télécopie, par téléphone, par e-mail ou par courrier de la suite qui pourra être donnée à votre demande de pré-réservation.

Conditions particulières

L'inscription à nos séjours implique l'adhésion aux Conditions Générales propres à la profession des Agents de Voyages ainsi qu'à nos Conditions particulières, notre responsabilité en tout état de cause ne pouvant être engagée au delà des obligations des hébergeurs, prestataires de services et de nos garanties professionnelles.

Pour toute communication relative au contrat de voyage (confirmation, modification...) le vacancier élit domicile chez son agence de voyages à qui, en signant son bon de commande, il donne pouvoir exprès de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages. Le vacancier reconnaît avoir été informé des conditions générales figurant sur le bon de commande signé auprès de son agence de voyages ; la responsabilité de l'organisateur de voyages ne saurait être recherchée dans l'éventualité d'une défaillance ou manquement de l'agence de voyages à ce sujet.

Lors de l'inscription, vous devez préciser le nombre exact de participants et leur âge. En effet, certaines locations, bien que de même catégorie, peuvent être équipées en fonction du nombre de personnes annoncé. Si vous dépassiez ce nombre, le préposé local est fondé à ne pas vous accueillir sur place et vous serez contraint de pourvoir vous-même à votre séjour.

Les animaux ne sont accueillis que dans la mesure où leur présence a été spécifiée et acceptée lors de l'inscription. A défaut, le responsable local refusera leur présence : le séjour des clients et sa facturation restant néanmoins acquis.

Les droits d'inscription sont de 2 % du montant du séjour limité aux deux premières semaines de séjour 7 € par personne par semaine ou mini-séjour (moins de 2 ans gratuits).

Défauts de paiements : le défaillant ne saurait différer son règlement en invoquant l'acceptation de pénalités de retard. Le défaillant s'expose donc à l'annulation pure et simple de son dossier et à l'application des frais d'annulation tels qu'exposés au paragraphe ANNULATION.

Vos désirs particuliers (par exemple une préférence d'étage...) doivent impérativement être signalés au moment de la réservation ; ils seront pris en compte dans la mesure du possible mais ne seront jamais garantis. Les demandes de lit bébé, place de parking, ... (quand ces prestations ne sont pas incluses dans le forfait et font donc l'objet, la plupart du temps, d'un supplément à régler sur place), ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne feront par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part.

Description

Sous l'appellation abrégée de locations et d'hôtels, il faut entendre la prestation de "Vacances à Forfaits" incluant généralement la présence d'un préposé à l'accueil ainsi qu'un certain nombre de prestations para hôtelières, proportionnelles aux nombres de personnes.

Un séjour en basse saison offre sans conteste des avantages importants : le vacancier bénéficie notamment de plus de calme et peut escompter une économie appréciable. Toutefois, il peut arriver en basse saison que des équipements sportifs, magasins, lieux de sorties... soient fermés et qu'on puisse s'adonner à moins d'activités qu'en haute saison. De même, il se peut que les animations soient réduites, voire annulées, par exemple s'il n'y a pas suffisamment de participants, cette décision étant du ressort de l'hébergeur.

Les informations générales (équipements, animations, services locaux, navettes...) indiquées dans cette brochure sont fournies par les stations et offices de tourisme et ce, au moment de l'élaboration de la brochure, soit plusieurs mois avant sa diffusion. Elles sont donc données à titre indicatif et ne peuvent être considérées comme contractuelles dans la mesure où certains équipements et/ou prestations peuvent être modifiés en cours de saison (par exemple par décision municipale). Il va de soi que les vacanciers seront informés de toute modification à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés.

D'autre part, il faut savoir que certaines stations, pour des raisons de réglementation ne bénéficient pas d'infrastructures médicales.

L'appellation des hôtels ou des résidences est susceptible de varier. Nos descriptifs sont valables pour les chambres doubles (singles : plus exiguës et moins bien situées ; triples : doubles avec lit d'appoint). A l'étranger, les homologations et classements touristiques correspondent à la réglementation et aux usages du pays d'accueil.

Un appartement équipé comprend généralement : la fourniture de la vaisselle, d'éléments de base pour préparer une cuisine simple (petit réfrigérateur, 2 plaques électriques), des couvertures, oreillers et/ou traversins. Tout équipement supplémentaire est notifié dans le descriptif de l'appartement. En ce qui concerne les couchages, nous attirons l'attention des vacanciers sur le fait que les lits superposés ne conviennent pas aux enfants de moins de 6 ans. Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle de meunier, déconseillée aux personnes âgées et aux enfants en bas âge. Certains logements comportent un jardin ou jardinet - celui-ci n'est pas forcément clos. Les photos n'ont qu'une vocation d'illustration, le client n'est pas obligatoirement logé dans le bâtiment représenté. Les descriptifs dans la présente brochure ont été établis en avril 2006, pour des séjours effectués entre le 04 novembre 2006 et le 05 mai 2007 (selon les destinations).

Prix

Les prix (qui s'entendent en euros) sont conseillés et établis en fonction des conditions économiques à la date de l'élaboration de l'offre (Cours des changes, redevances, taxes, charges). En cas de modification significative (supérieure à 5 %) de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente. Les prix et tarifs sont confirmés par nous au moment de la réservation. Il appartient au client d'apprécier avant l'inscription si le prix lui convient. Le montant fixé pour la réalisation de nos séjours est un prix forfaitaire comprenant outre le coût de l'ensemble des prestations prévues, les frais d'organisation (interventions, démarches, marge commerciale...).

Toute modification de la part du vacancier (dates, station, hébergement, prestation, nombre de personnes...) constitue une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Toute autre modification entraînant une nouvelle version du dossier (ex. : ajout de la présence d'un animal, d'un commentaire pour la préférence d'un étage...) entraînera des frais de modifications de 10 €. Sauf spécifications contraires, les prix figurant dans les tableaux s'entendent :

pour les hôtels : par personne sur la base d'un hébergement en chambre double occupé par 2 adultes. Les réductions enfants s'appliquent généralement dans le cas où les enfants logent dans la chambre de 2 adultes payant le plein tarif ;

pour les locations : par logement. L'occupation du logement est strictement limitée au nombre de personnes indiqué dans la brochure. Un bébé ou un enfant compte pour une personne. A ce titre, il doit obligatoirement régler les droits d'inscription.

Les éventuelles promotions ne sont valables que dans la mesure où un seul et même logement est occupé durant tout le séjour par les mêmes personnes.

Annulation

Le voyageur ou ses ayants droit doivent immédiatement aviser l'agence soit par télégramme, soit verbalement avec confirmation écrite par lettre recommandée.

Le vacancier doit immédiatement régler intégralement ses frais d'annulation suivant le barème ci-dessous :

Plus de 60 jours avant la date du début de séjour : 8 € par personne.

De 60 à 21 jours avant la date du début de séjour : 18 € par personne.

De 20 jours à 3 jours avant la date du début de séjour : 25 % du montant du séjour (+ 8 € par personne de 20 jours à 10 jours, + 18 € par personne à moins de 10 jours) ;

2 jours ou moins avant la date du début de séjour : 100 % du montant du séjour.

Le montant des droits d'inscription n'est jamais remboursable.

Ces frais d'annulation s'appliquent de manière réciproque.

Quel que soit le motif de votre annulation, le montant de ces frais ne peut être réduit, les prestataires ne pouvant subir les conséquences de situations qui vous sont propres.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du vacancier pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Accueil

Les arrivées se font généralement entre 17h et 19h et les départs avant 10h ; ces horaires vous seront confirmés sur vos documents de voyage. Il est conseillé d'aviser le responsable de l'accueil de l'heure approximative d'arrivée. En cas d'arrivée tardive, certains prestataires peuvent être amenés à facturer des suppléments. Il est indispensable d'avoir l'accord du responsable local au cas où l'occupation n'aurait pas lieu à la date prévue. Les accueils sont généralement ouverts de 10h30 à 12h et de 17h30 à 19h, et fermés soit le dimanche, soit le mercredi. Pour toute information, les coordonnées du représentant local figureront sur les documents de voyages et pourront aussi vous être communiquées sur simple demande téléphonique. Le vacancier ne sera pas obligatoirement accompagné jusqu'à son appartement, cette formule permettant de réduire les attentes aux arrivées. Au cas où le vacancier n'arriverait pas dans les heures prévues d'ouverture de l'accueil, les frais d'éventuelles nuitées d'hôtel (...) seront à sa seule charge sans qu'il puisse prétendre un quelconque remboursement.

A son arrivée, le vacancier doit vérifier la propreté de l'appartement et l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages. A défaut, le vacancier doit formuler directement sa plainte à son agence de voyages ou organisateur de voyages. Le vacancier donne ainsi la possibilité de chercher immédiatement une solution à son problème. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel.

Dépôt de garantie ou caution

Il appartient dans tous les cas au vacancier de s'assurer que la caution versée à son arrivée lui soit restituée : soit directement le jour de son départ après l'état des lieux, soit par courrier dans un délai de 4 semaines. Le vacancier ne pourra en aucun cas exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des horaires prévus à cet effet.

Il appartient au responsable local et à lui seul de se faire couvrir du montant des dégâts locatifs, frais de ménage, taxe de séjour, extras et consommations diverses directement auprès des vacanciers.

Effets personnels

Les objets ou effets personnels du vacancier relèvent strictement de sa propre responsabilité. Il en est de même pour son véhicule.

Courrier

Si vous désirez recevoir du courrier personnel, le nom et l'adresse de l'accueil doivent figurer sur l'enveloppe.

Perturbations locales

Il appartient aux vacanciers de respecter le règlement intérieur de l'hôtel, de la résidence ou des clubs (par exemple : réglementation des pelouses, de la piscine, du parking, etc.).

En cas de force majeure ou cas fortuits, ni l'organisateur de voyages, ni les intermédiaires, ne peuvent être responsables des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher votre séjour (avalanche, sécheresse, inondation, marée noire, coupure générale d'électricité, de gaz, d'eau, grève, travaux...). Par travaux, on entend généralement construction de routes, bâtiments... qui peuvent avoir lieu aux alentours de votre lieu de séjour. L'organisateur de voyages et ses intermédiaires ne peuvent être tenus responsables d'actes de tiers avec lesquels ils n'ont pas de contrat. Les vacanciers seront informés de ces éventuelles nuisances à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés.

Après-vente

En cas de défaillance d'un prestataire, nous nous engageons à faire le maximum pour vous proposer différentes solutions de rechange afin de préserver vos vacances, notamment par un relogement en catégorie similaire. S'il n'y avait pas de solution de remplacement possible, vous seriez alors notamment remboursé de toutes les sommes versées.

Conformément à l'article 5 alinéa 4 de la Directive Européenne sur les voyages à forfait : "Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible", le client doit donc aussitôt formuler sa réclamation aux responsables locaux afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour. S'il n'obtient pas satisfaction, il doit demander au responsable local une attestation de déclassement ou de prestation non fournie.

Toute observation relative à un séjour doit parvenir sous pli recommandé à votre agence de voyages dans le délai de 4 semaines après la date de fin de séjour. Le pli doit inclure les pièces justificatives et originales des attestations. Les réclamations reçues généreront un accusé de réception de notre part à l'agence de voyages et seront traitées dans les meilleurs délais, et après enquête de notre part.

Garanties facultatives gratuites

Assistance aux personnes

Par convention 65/82, AXA ASSISTANCE est à votre service 24 h sur 24 dimanche et jours fériés pendant votre voyage (trajet direct de votre domicile à votre lieu de vacances et retour) et pendant la durée de votre séjour.

AXA ASSISTANCE ne prend pas en charge les frais de secours et de recherche sur les pistes de ski. SI VOUS ETES MALADE OU BLESSE, AXA Assistance se charge d'établir les contacts nécessaires entre ses médecins et les médecins traitants. Une concertation est alors organisée entre eux. Si le rapatriement du bénéficiaire est recommandé, AXA Assistance organise et prend financièrement en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus avec l'accord de ses médecins.

Le lieu de rapatriement est, soit le centre hospitalier le plus proche du domicile du bénéficiaire, soit celui le mieux adapté en fonction du cas pathologique.

Les moyens utilisés peuvent être : l'avion sanitaire, l'avion de ligne, le train (wagon-lit ou couchette 1ère classe), l'ambulance. Les rapatriements doivent OBLIGATOIREMENT faire l'objet d'un accord préalable d'AXA Assistance.

EN CAS DE DECES : AXA Assistance organisera et prendra en charge le coût du rapatriement du corps à concurrence de 3811 €, à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie.

Si vous devez avancer une caution pénale et des frais d'avocat : AXA réglera, à titre d'avance, votre caution pour un montant maximum de 7622 € et les honoraires d'avocat pour un montant de 762 € maximum. Ces avances sont remboursables dans un délai de trois mois à compter du jour de mise à disposition et sont valables en dehors du pays de résidence du bénéficiaire.

Assistance aux véhicules

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge par AXA Assistance.

Les prestations d'assistance ne sont fournies que dans les pays suivants : ALLEMAGNE, ANDORRE, AUTRICHE, BULGARIE, BELGIQUE, CANARIES, ESPAGNE, FRANCE Métropolitaine et Outremer, GRANDE BRETAGNE, GRECE, HONGRIE, ITALIE, LUXEMBOURG, PAYS-BAS, POLOGNE, PORTUGAL, SUEDE, SUISSE.

Lorsque vous vous rendez sur votre lieu de séjour en voiture et durant vos vacances, les prestations suivantes vous seront accordées dès que vous serez à plus de 50 km de votre domicile.

SI VOUS AVEZ BESOIN DE PIECES DETACHEES POUR VOTRE VEHICULE - Les pièces détachées non disponibles sur place vous seront envoyées avec rapidité et gratuitement. AXA Assistance avancera le prix des pièces que vous rembourserez à votre retour.

POUR RECUPERER VOTRE VEHICULE - AXA Assistance mettra à votre disposition un billet de train 1ère classe ou organisera à votre demande et à votre charge le transport du véhicule seul.

SI VOTRE MALADIE OU ACCIDENT NE VOUS PERMET PAS DE CONDUIRE - AXA Assistance mettra gratuitement à votre disposition un chauffeur pour le retour à votre domicile, en l'absence de toute personne susceptible de vous remplacer au volant.

SI UN REMORQUAGE EST NECESSAIRE - Il sera pris en charge par AXA Assistance jusqu'à 107 € TTC maximum.

SI VOTRE VEHICULE EST VOLE OU IMMOBILISE PLUS DE 5 JOURS A L'ETRANGER

- AXA Assistance prendra en charge un billet de train 1ère classe pour votre retour et celui de vos passagers adhérents. Les frais de trajet que vous aurez à effectuer restent à votre charge.

Si au cours du voyage de retour vous séjournez à l'hôtel, AXA Assistance prendra en charge les frais de deux jours d'hôtel à concurrence de 46 € TTC maximum par jour et par adhérent.

SI VOTRE VEHICULE EST VOLE OU IMMOBILISE PLUS DE 48 HEURES DANS VOTRE PAYS DE RESIDENCE

- AXA Assistance prendra en charge le retour à votre domicile et l'acheminement de vos passagers, soit par un billet de train 1ère classe, soit par un véhicule de location sans chauffeur pour une durée de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer.

CONDITIONS D'APPLICATION - Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge par AXA Assistance. Le remboursement des frais engagés avec l'accord d'AXA Assistance se fait sur production des factures justificatives originales.

Un rapatriement médical ne peut être décidé à la suite de maladie ou de blessure qui n'empêche pas la poursuite du déplacement de l'adhérent. Il en est de même en ce qui concerne les états de grossesse après le sixième mois et les maladies chroniques présentant un risque d'aggravation immédiate prévisible. Les véhicules de plus de dix ans ne peuvent en aucun cas être garantis non plus que les motocyclettes, vélomoteurs, cyclomoteurs et remorques de tous types.

Frais d'interruption de séjours

Pris en charge après accord préalable d'AXA Assistance.

Pour toute interruption de séjour supérieure à 2 jours et consécutive à :
maladie grave, accident grave, décès ou hospitalisation de vous-même, ou de l'un de vos proche vous accompagnant.

décès d'un de vos proches parents (conjoint, ascendant ou descendant au premier degré, frère ou soeur), il sera pris en charge le remboursement des prestations réglées avant le départ, non utilisées et non remboursables par l'organisateur de voyage à concurrence des plafonds suivants par personne : 23 € maximum/jour avec un maximum de 229 € T.T.C .

Frais d'annulation

AXA prend en charge les frais d'annulation :

en cas de maladie, accident grave entraînant l'hospitalisation ou la cessation de toute activité professionnelle ou le décès :

du voyageur, de son conjoint, de ses descendants ou ascendants, frère ou soeur, de la personne devant l'accompagner (sous réserve que son inscription ait été effective en même temps que la sienne), survenu avant la date du départ du voyage ;

en cas de licenciement économique du bénéficiaire ou de son conjoint, si la procédure de licenciement a débuté postérieurement à la date d'inscription du voyage ;

en cas de grossesse pathologique sauf si cette pathologie est antérieure à la date d'inscription du voyage et interruption de grossesse prescrite médicalement.

Sont exclues de la garantie les annulations résultant notamment : d'accident ou de maladie survenant au vacancier et dont la première manifestation est antérieure à l'inscription au voyage ; de défaut, d'impossibilité ou des suites de vaccination ; de traitement psychique ou psychothérapeutique ; de suicide ou tentative de suicide.

Franchise

- Dans le cas d'une annulation consécutive à une maladie, à une grossesse ou à un licenciement, il restera à votre charge une franchise de 53 € T.T.C.

Obligations en cas de sinistre

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge par AXA Assistance.

1. Assistance et interruption de séjour (convention 65/82)

Pour toute demande d'assistance ou d'interruption de séjour, téléphonez au 01 55 92 40 00 ou faxez au 01 55 92 40 59

2. Frais d'interruption de séjours

Le vacancier ou ses ayants droit sont tenus, après accord d'AXA Assistance et en rappelant le numéro de l'acceptation, sous peine de déchéance, de donner avis de sinistre dans les CINQ JOURS IMPERATIVEMENT en transmettant les justificatifs (nombre de jours perdus et cause de l'interruption) à "ASSURANCE SPORTS et TOURISME".

3. Frais d'annulation

Pour bénéficier de cette garantie, le voyageur ou ses ayants droit doivent aviser immédiatement l'agence, soit par télégramme, soit verbalement avec confirmation écrite par lettre recommandée, et ce, surtout lorsque l'empêchement à partir survient alors que les frais d'annulation vont changer de barème (par exemple à 21 jours ou à 3 jours avant la date de début de séjour). En effet, la date prise en compte pour calculer le montant des frais d'annulation remboursables est celle à laquelle est survenu le fait générateur ayant entraîné l'annulation.

Le voyageur ou ses ayants droit doivent régler les frais d'annulation immédiatement et intégralement. Dans les CINQ JOURS suivant cette annulation, le voyageur ou ses ayants droit adresseront un certificat médical relatant l'accident, la maladie ou le décès ayant empêché le départ du vacancier à ASSURANCE SPORTS et TOURISME.



Toute annulation non conforme à cette disposition entraînera la déchéance des droits à remboursement.

ASSURANCE SPORTS ET TOURISME

5, rue Bourdaloue - 75009 PARIS France

Tél. : +33/(0)1.42.85.26.61 / Fax : +33/(0)1.48.74.85.18

Ce qui précède ne constitue qu'un extrait des Conditions Générales et Particulières des contrats dont il est fait référence. Seules celles-ci engagent les parties.

ATTENTION - après avoir prévenu votre agence de voyages : en cas d'annulation ou de sinistre vous devez toujours vous adresser à Assurance Sports et Tourisme. N'écrivez et n'envoyez jamais de pièces justificatives à VOTRE AGENCE DE VOYAGES ou à LAGRANGE, qui ne peuvent intervenir en votre faveur auprès de Assurance Sports et Tourisme.

Les sinistres se règlent entre le client et Assurance Sports et Tourisme sans que LAGRANGE et l'agence de voyages, incompétents pour apprécier la gravité ou la réalité d'une maladie, aient à intervenir ou à supporter des retards dans le règlement des séjours.

Convention nUM 65/82 souscrite auprès de AXA ASSISTANCE

TOUR OPERATING : TRAVELAND RESORTS MDV - Carouge / Genève - Made in E.U.

Responsabilité civile : GENERALI France (3.811.225 euros)

5 rue de Londres - 75009 PARIS

Conditions particulières de vente, "Bonnes Affaires"

SOMMAIRE

Conditions_de_ventes_Marmara

Annulations_Modifications

Prix_1er_minutes

Modifications_eventuelles_des_programmes_et_des_prix

Prix_et_taxes

Responsabilite_et_force_majeure

Formalites

Valeurs_et_bagages

Reglement

Assurances

Assurance_responsabilite_civile_et_professionnelle

Reductions_enfant

Prestation_sans_transport

Sejour_libre_et_retour_differe

Fetes_et_manifestations

Descriptions_prix

Réclamation

Désistement

Enfants

Conditions_particulieres_du_plongeur

Important

attribution_juridiction_et_garantie_financiere

Conditions de vente MARMARA

MARMARA s'engage en tout état de cause à communiquer à ses clients et aux agences de voyages les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans le site avant la conclusion du contrat et, au plus tard, sur la facture-confirmation du contrat.

1 - FORFAITS

MARMARA propose à ses clients des forfaits comprenant le séjour et le transport constituant un produit unique et indivisible, sauf exceptions limitativement prévues et décrites dans nos pages Internet (nuits d'hôtels, "vols secs", etc.).

1 / 1 - CIRCUITS, EXCURSIONS, VOYAGES EN GROUPE, HÔTELS, BATEAUX

a) Pour les programmes qui combinent séjours, circuits, excursions, croisières, MARMARA se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu.

b) La réalisation d'un voyage ou d'un circuit est subordonnée à un nombre minimal de participants, l'insuffisance du nombre de participants sera un motif valable d'annulation sans indemnité, à condition que le client ait été informé au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ.

c) Achat d'objets artisanaux lors des circuits et excursions : MARMARA décline toute responsabilité en la matière, les conseils des guides étant donnés à titre gratuit et indicatif.

d) La description des prestations hôtelières a été rédigée lors de la mise en ligne de ces pages Internet. Des modifications ont pu intervenir entre-temps (équipements supplémentaires ou déficients). L'organisateur s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en informer le client lors de son inscription.

e) MARMARA a repris les catégories officielles agréées aux hôtels et bateaux par les administrations locales (étoiles de 2 à 5), mais le nombre d'étoiles ne correspond pas nécessairement aux critères de classification européens (voir la page "Bon à savoir").

f) Chambres ou cabines individuelles : bien que plus chères, ces chambres sont le plus souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Néanmoins, quels que soient vos souhaits en ce domaine, MARMARA s'efforcera toujours de les satisfaire. Les conditions locales de

l'hôtellerie peuvent cependant faire qu'aucune chambre individuelle ne soit disponible à telle ou telle étape.

g) Chambres ou cabines triples : si elles vous permettent quelquefois d'économiser un supplément "chambre individuelle" ou de bénéficier d'une "réduction enfant partageant la chambre des parents", il faut savoir que ce sont généralement des chambres ou cabines doubles dans lesquelles a été ajouté un lit d'appoint, ce qui les rend beaucoup moins spacieuses.

h) Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Il se peut qu'un hôtel classé dans une catégorie inférieure soit d'un même ou d'un meilleur standing qu'un autre d'une catégorie supérieure. Si tel est le cas, le logement peut se faire aussi dans ces hôtels-là.

i) Dans tous les hôtels, les prestations hors forfait sont à payer sur place (repas pris dans la chambre, repas à la carte, room-service, etc.).

j) Les sports et structures d'animations variant d'un établissement à l'autre, consultez les pages de notre site Internet qui vous indiquent les activités proposées dans chacun d'entre eux. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc. soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement. La pratique de certaines activités (notamment les sports nautiques) est laissée à l'appréciation de la direction de l'établissement en fonction des conditions climatiques et des impératifs de sécurité. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine...) peut être fermée et certains travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement.

Important : les piscines ne sont pas surveillées.

k) Nous décrivons la plage comme nous l'avons trouvée lors de notre dernière inspection, mais il se peut que les intempéries l'aient quelque peu modifiée. La plupart des plages - même les plages dites "privées" - sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

l) Vous pouvez prolonger votre séjour, sous réserve de disponibilité hôtelière et aérienne (extension calculée sur la base du tarif des produits indiqués sur le site).

Frais de modification : 25 € par dossier.

Si vous souhaitez changer d'hôtel après votre arrivée sur place (et en cas de conformité des prestations avec le contrat souscrit), vous serez facturés :

au moins 3 nuits de "no-show" de la part de l'hôtel réservé

et l'éventuelle différence de prix entre les deux hôtels (base : tarif MARMARA). A noter : nos tarifs sont négociés pour un certain nombre de chambres dans un hôtel. Il se peut qu'un tarif supérieur indiqué sur nos pages Internet vous soit facturé si les chambres contractées sont complètes. Dans tous les cas, cette modification du contrat fera l'objet d'un protocole d'accord.

m) A noter que, dans une animation internationale, le français n'est pas obligatoirement incorporé.

1 / 2 - TRANSPORT

a) Décret n°2006-315 du 17 mars 2006 :

Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteur(s) contractuel(s) ou de fait, susceptible(s) de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou l'organisme de voyages, par tout moyen approprié, dès qu'il en aura connaissance.

En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur le site internet suivant :

http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell_fr.htm

b) Les horaires de vols ainsi que les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif et sont susceptibles de modification, sans préavis.

Il est impératif de re-confirmer les horaires de votre vol retour au moins 48 heures avant votre départ auprès de notre antenne locale.

c) Nos prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps du voyage dans la durée globale du séjour. Il convient de considérer que le premier et le dernier jour de votre voyage seront consacrés au transport international.

Ainsi, une arrivée en fin de journée et un départ en début de matinée, que ce soit en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité peuvent entraîner certains retards, ne pourront donner lieu à aucun remboursement à quelque titre que ce soit (correspondance manquée, manque à gagner professionnel, perte d'emploi, retenue sur salaire suite à un retour différé, ou frais supplémentaires de quelque nature que ce soit).

Nous vous recommandons de ne pas prévoir d'engagement important, d'obligation professionnelle (le jour du retour ou le lendemain) ou de temps de transit/correspondance trop court, notamment en cas de vols spéciaux, qui peuvent être sujets plus facilement à des retards.

De même, certaines escales, changements d'appareil ou d'aéroport d'arrivée ou de départ non prévus sur les plans de vols initiaux peuvent être décidés sans préavis et ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

L'organisateur s'engage à faire de son mieux pour acheminer le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. L'organisateur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, il peut modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires des vols internationaux, la responsabilité de MARMARA ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post acheminement achetés directement par le client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement.

d) L'organisateur se réserve le droit, en cas de force majeure, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par les passagers.

e) En cas de force majeure entraînant un retour différé, l'organisateur n'assurera que les frais des prestations préalablement prévues, à l'exclusion de tout autre frais.

f) L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix du passage. De plus, la réglementation en matière de transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués.

g) Heure limite d'enregistrement (HLE) : toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 % tels que définis ci-dessous.

h) La non-présentation à l'embarquement ou le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de MARMARA ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit préacheminement n'a pas été inclus dans le forfait faisant l'objet du contrat et relève en conséquence de la seule responsabilité du client ou du transporteur avec lequel il a librement contracté.

i) MARMARA ne peut garantir qu'un retour s'effectuera au même aéroport qu'au départ et inversement.

j) Vols secs : offres valables jusqu'à 60 jours avant le départ.

A noter : pas de prise d'option possible pour les vols secs.

k) En cas de perte du billet d'avion ou de modification de vol, des frais de dossier sont à régler sur place : 15 € (perte), 45 € (modification) sur vols spéciaux.

1 / 3 - PRESTATIONS

a) Durée : nos prix sont basés sur un nombre de nuits et non sur un nombre de journées. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ni indemnité ne pourrait avoir lieu.

b) Restauration : la pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. La demi-pension signifie : logement, petit déjeuner et dîner. D'autre part, à chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal, en cas de séjour en demi-pension. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel où est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien.

2 - Annulations/modifications

2 / 1 - Annulation du client

Toute annulation émanant du client entraîne le versement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle elle intervient.

a) Prix 1ères minutes : 100 %

100% du montant total du voyage (quelle que soit la date)

b) Voyages sur vols spéciaux de MARMARA :

- Plus de 60 jours avant le départ : 30 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 60 à 31 jours avant le départ : 60 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total du voyage.
- De 20 à 08 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage.
- De 07 à 02 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.
- Moins de 02 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

c) Voyages sur vols réguliers ou vols spéciaux autres que ceux affrétés par MARMARA :

Quelque soit la date d'annulation, les frais d'annulation des billets d'avion seront supportés par le client, conformément aux conditions générales des compagnies aériennes concernées (nous consulter).

d) Pour tous les voyages :

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

En cas d'annulation avant le départ, vous devrez impérativement informer votre agence d'inscription et faire immédiatement votre déclaration d'annulation à l'assureur, si l'assurance option 1 ou 2 a été souscrite.

Les annulations ne pourront être acceptées par téléphone et devront être notifiées par lettre RAR à l'agence de voyages.

La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessus définies sera celle de la réception de la lettre RAR par l'agence de voyages.

Les clients ayant souscrit leur séjour sur le site internet de MARMARA ou par le biais du numéro d'appel de réservation MARMARA doivent impérativement remplir le formulaire de demande d'annulation sur le lien suivant : Annulation ou Modification

Suite à l'envoi de la demande d'annulation, un accusé de réception sera envoyé aux clients afin de valider cette demande.

2 / 2 - Modification du fait du client

Le voyageur ne peut en aucun cas modifier ou écourter les prestations contenues dans son voyage, sauf accord préalable de MARMARA. De ce fait, les frais de modification resteront entièrement à sa

charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

Toute modification émanant du client entraîne le versement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle elle intervient.

a) Prix 1ères minutes : 100 %

100% du montant total du voyage (quelle que soit la date)

b) Forfaits sur vols spéciaux de MARMARA :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne de frais de dossier, non remboursables.

- Moins de 30 jours avant le départ : toute modification intervenant à cette date sera considérée comme une annulation, selon le barème indiqué au paragraphe ci-dessus.

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Les frais de cession sont de 60 € par personne (conditions sur demande). Vous pouvez souscrire une assurance qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation et de changement hors délais ; reportez-vous à la page assurance.

c) Vols secs sur vols spéciaux de MARMARA :

- Plus de 30 jours avant le départ : 30 € par personne de frais de dossier, non remboursables.

- De 30 à 08 jours avant le départ : 60 € par personne de frais de dossier, non remboursables.

- De 07 à 02 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.

- Moins de 02 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

d) Voyages sur vols réguliers ou vols spéciaux autres que ceux affrétés par MARMARA :

Quelque soit la date de modification, les clients devront se conformer aux conditions générales des compagnies aériennes concernées (nous consulter).

e) Pour tous les voyages :

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

2 / 3 - Annulation du fait de l'organisateur

Elle est régie par l'article R 211-12 du Code du Tourisme figurant ci-contre.

2 / 4 - Modification du fait de l'organisateur

Elle est régie par l'article R 211-11 du Code du Tourisme figurant ci-contre.

Certaines informations contenues dans ces pages internet et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Marmara s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans le présent site. Les modifications concernant notamment l'identité des transporteurs contractuels et de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1, 2 et 5 du décret n°2006-315 du 17 mars 2006.

3 - Prix 1ères minutes - conditions spécifiques de vente

Les prix 1ères minutes sont des opérations spécifiques :

annulation voir 2 / 1 a) ; modification voir 2 / 2 a) ; règlement voir 9

4 - Modifications éventuelles des programmes et des prix

4 / 1 - Avant le départ

a) Modification des programmes :

Les étapes de circuits, randonnées, excursions etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (déplacements officiels, manifestations culturelles, politiques, climat, etc.) à l'occasion desquels les hôtels sont parfois réquisitionnés ou les destinations impossibles d'accès.

De plus, les circuits étant doublés à certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées, l'intégralité des visites étant cependant respectée dans la mesure du possible. Les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels ainsi que certaines des prestations peuvent être sujettes à des modifications. Il en est de même pour le jour du départ des avions, ce qui peut éventuellement entraîner une modification de prix.

Dans l'hypothèse d'une modification éventuelle de programme, MARMARA s'engage à informer le client le plus rapidement possible.

b) Modification et révision des prix :

La présente clause est rédigée conformément à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, qui prévoit que les prix au contrat ne sont pas révisables sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision.

Les prix indiqués sur notre site ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant (nos prix ont été calculés sur la base d'un prix d'achat du pétrole de

- 70 USD le baril),

- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports et les aéroports,

- taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné.

Pour les voyages ou séjours concernés par la présente clause de révision des prix, la devise retenue comme référence lors de l'établissement des prix, le montant des taxes et redevances, est l'Euro.

En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

- la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport sera intégralement répercutée sur le montant total des prix,

- le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera, sauf exception indiquée, sur le montant total des prix.

Toutefois, dans l'hypothèse d'une modification éventuelle d'un élément essentiel du programme ou d'une hausse significative des prix, MARMARA s'engage à informer le client au plus tard 30 jours avant le départ.

Les clients auront alors la possibilité :

- soit de résilier leur contrat et d'obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à son agence de voyages par lettre RAR dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre par son agence informant le client des modifications,

- soit d'accepter la modification de voyages de substitution proposée par MARMARA et fixée par un avenant au contrat.

Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ou séjour ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date prévue de leur départ.

Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restantes éventuellement dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué avant la date de son départ.

4 / 2 - Après le départ

Dans l'hypothèse où, après le départ, MARMARA se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer à ses clients des prestations de remplacement aux prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations. Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui sera intégralement remboursée dès son retour. Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus définies que pour des raisons valables.

Dans l'hypothèse où MARMARA serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement et si le client était en mesure de les refuser pour des raisons valables, il sera proposé au client, sans supplément de prix, des titres de transport assurant son retour dans des conditions équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu qu'il aura librement accepté.

5 - Prix et taxes

Marmara propose le prix de ses voyages en TTC (taxes aéroport et frais de dossier : 60€, sauf pour l'Egypte 70€).

Les prix indiqués ne comprennent aucun des services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport le jour du départ et postérieurs à l'arrivée le jour du retour. Ils ne comprennent pas non plus les frais de formalités (administratives et sanitaires), les pourboires, les boissons (sauf mention écrite de notre part) ainsi que toute dépense à caractère personnel pendant la durée de votre voyage.

A rajouter obligatoirement au forfait : taxes aéroport et frais de dossier de 53 € ou 64 € (à ce jour) .

6 - RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

En aucun cas, MARMARA ne peut être tenu responsable du fait des circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'acheteur.

Il a expressément convenu que les dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple à une modification des éléments essentiels de son contrat ne pourront excéder une somme égale au montant du forfait (directive européenne du 13/06/97, art. 5/2). Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits de MARMARA, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière.

La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé aux clients de se garantir par une assurance individuelle.

Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages, confiés aux transporteurs, d'objets de valeurs, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé.

Nous vous rappelons que toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre effectuée par un autre intermédiaire ou prestataire que notre bureau de représentation dégagea totalement notre responsabilité.

7 - Formalités

7 / 1 - Pièce d'identité et visas

Ressortissants français (adulte, enfant et bébé):

- Grèce/Tunisie/Maroc/Turquie : passeport (obligatoire pour les vols secs et les séjours à Fès) ou carte nationale d'identité en cours de validité.

Pas de visa pour les séjours inférieurs à 3 mois en Turquie.

- Egypte : passeport ou carte nationale d'identité sécurisée (plastifiée), valables au moins 6 mois après la date du retour (passeport recommandé). Le visa est obligatoire et obtenu par nos soins à l'entrée du pays (pour les porteurs de carte d'identité, le visa sera apposé sur un formulaire spécifique sur place).

Important : les porteurs de carte d'identité doivent impérativement se munir de 2 photos d'identité pour leur visa.

(Informations données à titre indicatif et susceptibles de modification sans préavis).

Ressortissants d'autres nationalités :

Se renseigner auprès des autorités consulaires. Les démarches d'obtention de visa sont à effectuer par les intéressés eux-mêmes.

La non-présentation des documents administratifs exigés, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de MARMARA ne pourra se trouver engagée dans le cas de l'inobservation de la réglementation.

Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire.

7 / 2 - Vaccination et santé

En cas de maladie contagieuse, MARMARA se réserve le droit d'exiger soit le rapatriement, soit l'hospitalisation, soit l'isolement du client.

Pour des raisons contractuelles (C.E.A), et notamment pour les voyages en avion, MARMARA ne peut malheureusement pas accueillir les femmes en état de grossesse de plus de 6 mois.

7 / 3 - Les mineurs

Enfant mineur français muni d'une carte nationale d'identité et voyageant avec un seul parent (père, mère ou tuteur - titulaire de l'autorité parentale) ou une tierce personne majeure : se procurer obligatoirement une autorisation de sortie du territoire (se renseigner auprès de votre mairie).

MARMARA ne peut, en aucun cas, se substituer à la personne des parents ou gardiens des enfants mineurs.

En souscrivant un bulletin d'inscription pour un enfant mineur, les parents ou gardiens s'engagent à faire jouer leur police responsabilité civile, et à dégager formellement MARMARA pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant son séjour.

8 - Valeurs et bagages

8 / 1 - Valeurs

N'emportez pas de valeurs et ne prenez que vos bijoux de vacances. Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance des valeurs ou des bijoux. Nous ne saurions être tenus pour responsables des vols de valeurs ou de bijoux laissés sans surveillance. De même pendant les circuits, MARMARA ne saurait être responsable en cas de dommages, perte ou vol des effets personnels. Dans ce cas, n'emportez que des effets personnels et les vêtements nécessaires et appropriés au but et aux conditions spécifiques du voyage.

8 / 2 - Bagages

a) Poids maximum autorisé :

En fonction de la réglementation des compagnies aériennes, le poids maximum autorisé par personne (adulte et enfant) est de 15 kg sur vols spéciaux et 20 kg sur vols réguliers.

b) Excédents bagages, matériels particuliers :

- Pour tout excédent de bagages, les compagnies aériennes peuvent être amenées à facturer et à encaisser des frais d'enregistrement et de transport (par kg suppl.).

- De même, les compagnies aériennes peuvent appliquer des frais importants pour l'embarquement de bagages ou matériels particuliers (équipement de golf ou de plongée par exemple). Il est également à noter que l'embarquement de ce type de bagages est soumis à l'accord de la compagnie aérienne au moment de l'enregistrement (en particulier si le vol est complet, l'espace disponible en soute pouvant être réduit). Celles-ci considèrent que ces bagages fragiles, encombrants et parfois lourds, n'appartiennent pas à la classe des bagages traditionnels (sacs/valises) et ne sont donc pas prioritaires.

- Important : les compagnies aériennes peuvent indifféremment encaisser ces frais dans le sens aller et/ou dans le sens retour.

c) Responsabilité :

Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l'assurance de la dite compagnie à des conditions notifiées sur votre billet de passage. En cas de détérioration ou perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l'aéroport dès la constatation du sinistre par la compagnie aérienne.

Lorsque les bagages sont placés sous la responsabilité de l'organisateur du voyage, à l'exclusion du transport aérien, le client devra, en cas de détérioration, perte, etc., faire une déclaration dans les délais impartis par la compagnie d'assurance de l'organisateur du voyage (voir conditions d'assurance).

9 - Règlement

- Le règlement s'effectue par carte bancaire. Vous nous communiquez le numéro ainsi que la date de validité. Le paiement est sécurisé : votre numéro est crypté lors du transport vers le centre de paiement. Nous vous en garantissons la totale confidentialité.

- Les cartes bancaires acceptées sont : la carte bleue nationale, la carte bleue VISA, la carte Premier, les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur, les cartes VISA étrangères qui portent à droite le bandeau à trois couleurs VISA (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme, les cartes Mastercard reconnaissables à leur hologramme " MC ".

Pour les commandes passées plus d'un mois avant le départ via notre centre d'appel : un acompte de 25% du prix du voyage est débité sur votre carte bancaire ; le solde est débité un mois avant le départ avec la même carte (100 % pour les 1ères minutes).

Attention : pour les inscriptions directes via Internet, l'intégralité du prix du voyage sera prélevée sur votre carte à la réservation/confirmation du dossier.

Pour les commandes passées moins d'un mois avant le départ ou les commandes soumises au paiement intégral lors de la réservation : l'intégralité du prix du voyage est débitée. Le débit de votre carte bancaire est effectué le jour de la confirmation de votre réservation. Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous sont facturés 1% du total de la commande.

- Vous pouvez également nous envoyer un chèque postal ou bancaire à l'adresse suivante : Marmara : 81, rue Saint-Lazare 75009 Paris. Les chèques sont à libeller à l'ordre de Marmara. Les conditions de règlement et de confirmation sont les mêmes que pour le paiement par carte bancaire. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et ne pourra prétendre à récupérer les sommes déjà versées.

10 - Réductions enfant

de moins de 2 ans n'occupant ni un siège d'avion, ni un lit d'hôtel : 90% de réduction sur le prix du forfait adulte. Lit bébé, repas et autres prestations pris au cours du séjour feront l'objet d'un règlement direct par le client auprès de l'hôtelier.

de 2 à 11 ans inclus (la date de retour faisant foi) : le forfait enfant est valable à la condition que l'(les) enfant(s) occupe(nt) un 3e lit dans la chambre avec 1 ou 2 adulte(s) (selon les hôtels).

(Date de naissance à communiquer impérativement lors de l'inscription).

A noter : les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxes aéroport et frais de dossier. Les différentes réductions ne sont pas cumulables entre elles et ne peuvent être accordées après inscription. Aucune réduction applicable sur les promotions, ni sur les prix 1res minutes.

11 - Prestations sans transport

Une somme forfaitaire de 45 € par personne sera retenue. Transfert arrivée/départ non inclus.

12 - Séjour libre/retour différé

Selon la destination et sur demande : pour tout séjour libre après une prestation, supplément sur demande (transfert retour non remboursable).

13 - Fêtes, manifestations

Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, modifications dont MARMARA ne peut être tenu responsable.

14 - Descriptions, prix

Nos pages Internet ne sont pas à l'abri d'une erreur, malgré leur mise à jour régulière, MARMARA s'efforcera de communiquer toute rectification ou erratum par écrit à l'agence ou sur la confirmation-facture.

15 - Réclamation

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais, par lettre RAR auprès de l'agence d'inscription. Ils devront joindre à leur courrier la fiche d'appréciation qui leur aura été remise, en joignant tous les justificatifs concernant leur réclamation.

Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières (prix du forfait - prix des transports aériens).

16 - Désistement

Une interruption de séjour, circuit, croisière et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ne pourront donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte, sauf en cas de souscription de l'assurance option 2.

17 - Enfants

Les mini-clubs, club-ado, junior club ou garderies ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessitent l'assistance particulière d'une personne ou d'une assistance spécifique. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe. Si ce nombre n'est pas atteint, les enfants sont intégrés aux activités existantes.

18 - Conditions particulières du plongeur

18 / 1 - Santé

Le client s'engage à fournir un certificat médical de moins de 6 mois d'aptitude à la plongée sous-marine, qu'il soit affilié ou non à une fédération et à aviser le responsable du centre de plongée de tout problème de santé survenu depuis la délivrance du certificat. Si, sur place, il advenait au client un problème de santé susceptible de mettre en péril sa propre sécurité ou celle d'autrui, il appartiendrait au responsable de le soumettre à un examen médical et au besoin, de lui interdire, temporairement ou pour la durée du séjour, la pratique de la plongée.

18 / 2 - Niveau technique

Le client s'engage, avant le départ, à indiquer son niveau de plongée (brevet, nombre de plongées effectuées, carnet de plongée, etc.) et ce, sous son entière responsabilité. Si, sur place, le niveau indiqué dans les documents ne correspond pas à la réalité, le responsable se réserve le droit de proposer au client une mise à niveau (à ses frais) ou de lui refuser l'accès à la plongée.

18 / 3 - Règles

Par sa simple participation aux activités du centre de plongée, le client en accepte les conditions de fonctionnement et s'engage à respecter l'intégralité des règles de plongée en vigueur (sécurité individuelle ou collective, horaires de rendez-vous établis, discipline de groupe, préservation de l'environnement) ou de toute décision prise par le responsable. En cas de non respect, le responsable pourra interdire au client de plonger, momentanément ou jusqu'à la fin du séjour.

18 / 4 - Forfait plongée

Le nombre de plongées compris dans le forfait est attribué à chaque client et n'est pas cessible. Il est donné à titre indicatif, en fonction des conditions optimales de fonctionnement du centre, en dehors de toutes raisons de force majeure indépendantes de sa volonté (conditions météo, restrictions locales, etc.).

18 / 5 - Matériel

Sauf conditions particulières stipulées à l'inscription, le forfait plongée comprend le prêt d'une bouteille, son gonflage (éventuellement le prêt d'un adaptateur, si la norme de sortie utilisée au centre est différente de celle couramment utilisée en France) et du lest nécessaire (plombs). En cas de perte de ce matériel par le client, le responsable pourra en exiger le remboursement sur place. Le client devra fournir tout l'équipement nécessaire à sa propre plongée, y compris les appareils de contrôle et son utilisation se fera sous son entière responsabilité. Si tout ou partie de cet équipement présente un défaut qui pourrait nuire à la sécurité, le responsable pourra en interdire l'usage. Si le client est dans l'impossibilité de remplacer l'équipement incriminé, il devra s'en procurer sur place et à ses frais, sinon l'accès à la plongée pourra lui être refusé.

IMPORTANT : en cas d'interdiction ou impossibilité de pratique de la plongée (selon les paragraphes ci-dessus), le client ne pourra prétendre à un quelconque droit à remboursement ou un crédit de plongées pour lui-même ou une tierce personne.

19 - Assurances

Important : aucune assurance ou assistance n'est incluse dans nos voyages.

Pour votre sécurité, nous vous proposons 2 types d'assurances. Nous vous conseillons vivement d'y souscrire dès votre réservation (voir page assurances).

Dans tous les cas, il serait souhaitable que le client contracte avant son départ une assurance complémentaire auprès d'une compagnie française pour une durée égale à celle de son séjour.

20 - Important

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages organisés, les clients sont avertis que ce qu'il leur est décrit constitue la règle, mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont MARMARA les prie par avance de l'excuser.

21 - Assurance responsabilité civile et professionnelle

Compagnie GENERALI FRANCE, Paris, Polices N° AH739616.

Garantie : tous dommages confondus : 15.244.901 € par année d'assurance.

22 - Attribution de juridiction

En cas de contestation, le Tribunal du ressort de l'agence d'inscription est seul compétent.

23 - Garantie financière

Délivrée par l'A.P.S., 15, avenue Carnot 75017 Paris, montant : 7.324.742 € (07/2006).

GROUPE MARMARA S.A.S. au capital de 4.200.000 €.

Licence d'Etat Li 075 95 0298.

RCS : Paris B 318 043 304. Siret : 318 043 304 00043.

Membre de l'A.P.S.

Les engagements TRANSAZUR VOYAGES

Chers voyageurs,

Pour préparer au mieux vos vacances ou vos déplacements, les 630 agences TRANSAZUR VOYAGES s'engagent sur des points fondamentaux pour vous assurer les meilleures prestations.

Vous recevoir sur rendez-vous

Afin de préparer vos vacances dans les meilleures conditions et de façon personnalisée, les agences TRANSAZUR VOYAGES s'engagent, si vous le souhaitez, à vous recevoir sur rendez-vous.

Construire avec vous votre voyage

Nous vous proposons toute une gamme de voyages de grande qualité. Et si vous souhaitez des vacances qui ne ressemblent qu'à vous, quels que soient vos désirs d'évasion, les agences TRANSAZUR VOYAGES s'engagent à fabriquer avec vous le voyage dont vous rêvez, un voyage "sur mesure", qui répond à vos attentes, vos envies et votre budget.

Vous proposer des services exclusifs

Pour simplifier la préparation de vos vacances, les agences TRANSAZUR VOYAGES vous proposent différents services comme, par exemple, s'occuper pour vous des formalités d'obtention de visa.

Reprendre contact avec vous à votre retour

Vous désirez nous faire part de vos impressions ? Nous donner vos suggestions concernant nos services? Nous nous engageons à reprendre contact avec vous dans le mois qui suit le retour de vos vacances, par courrier ou par téléphone, afin de mieux connaître vos attentes en matière de voyage.